

Arbeitswelten **neu** gestalten.
erwaltung 4.0



Verwaltung 4.0

Thomas Gampe, 1.BGO

Kreistag

Görlitz, 13.12.2023





Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

Servicecenter

Ausblick

2017: Der Landkreis Görlitz sah sich mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert

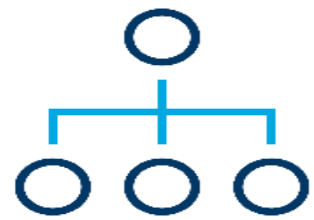
Herausforderungen für die Entwicklung des Kreises und seiner Verwaltung



Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

Eckdaten „Verwaltung 4.0“

Das Programm „Verwaltung 4.0“ wurde durch den Freistaat unterstützt und gefördert.



28 Projekte

werden im Rahmen der
Verwaltungsmodernisierung im Landratsamt
Görlitz bis 2022 durchgeführt

80%



der Verwaltungsmitarbeitenden
werden bis 2022 mit der
elektronischen Akte arbeiten



€ 4,8 Mio.

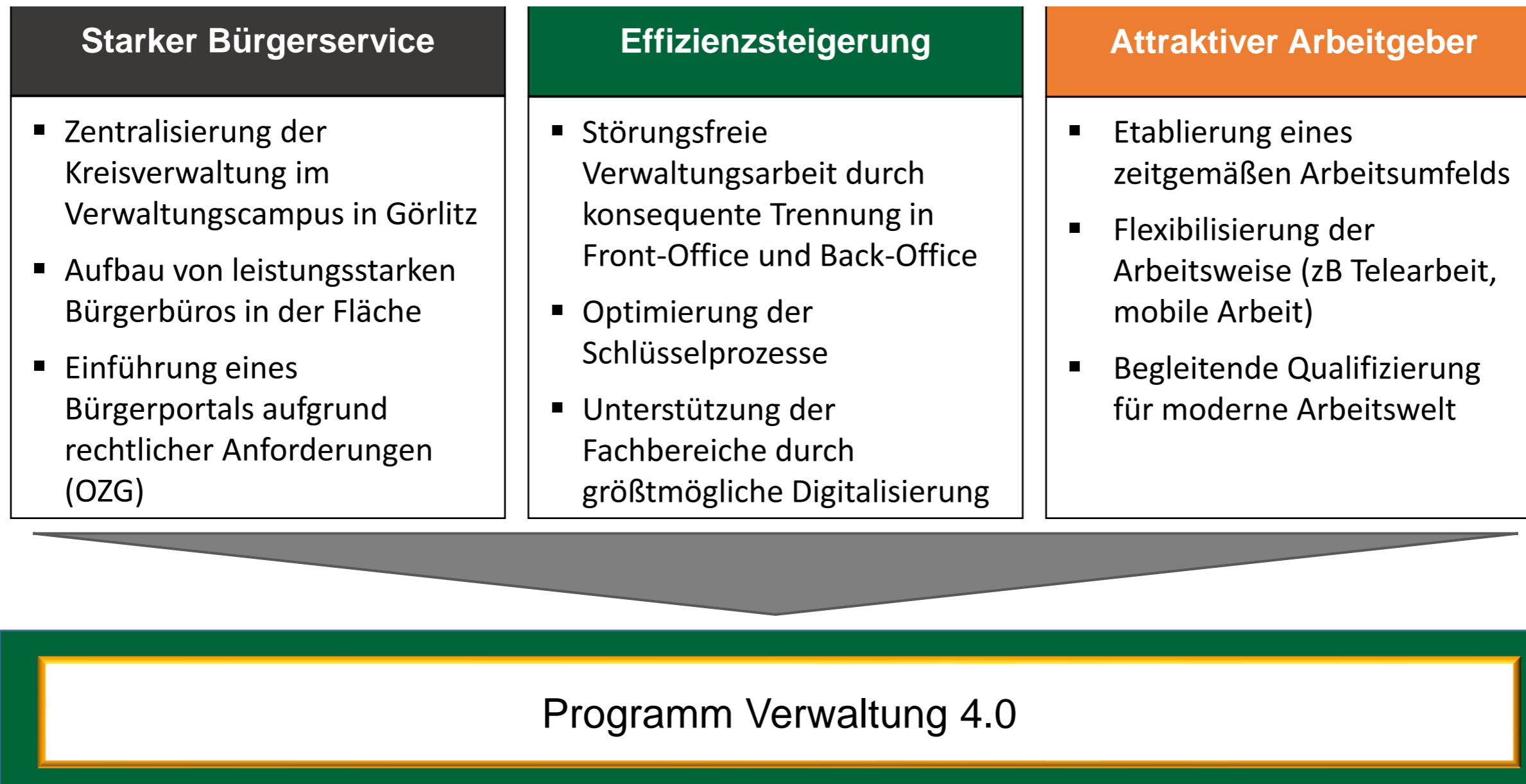
Förderung vom Freistaat Sachsen für
die Modernisierung der Görlitzer
Kreisverwaltung



Am 17.12.2018 erfolgte der positive Zuwendungsbescheid durch die Landesdirektion Sachsen
→ Umsetzung des Modernisierungsprogramms mit voller Intensität

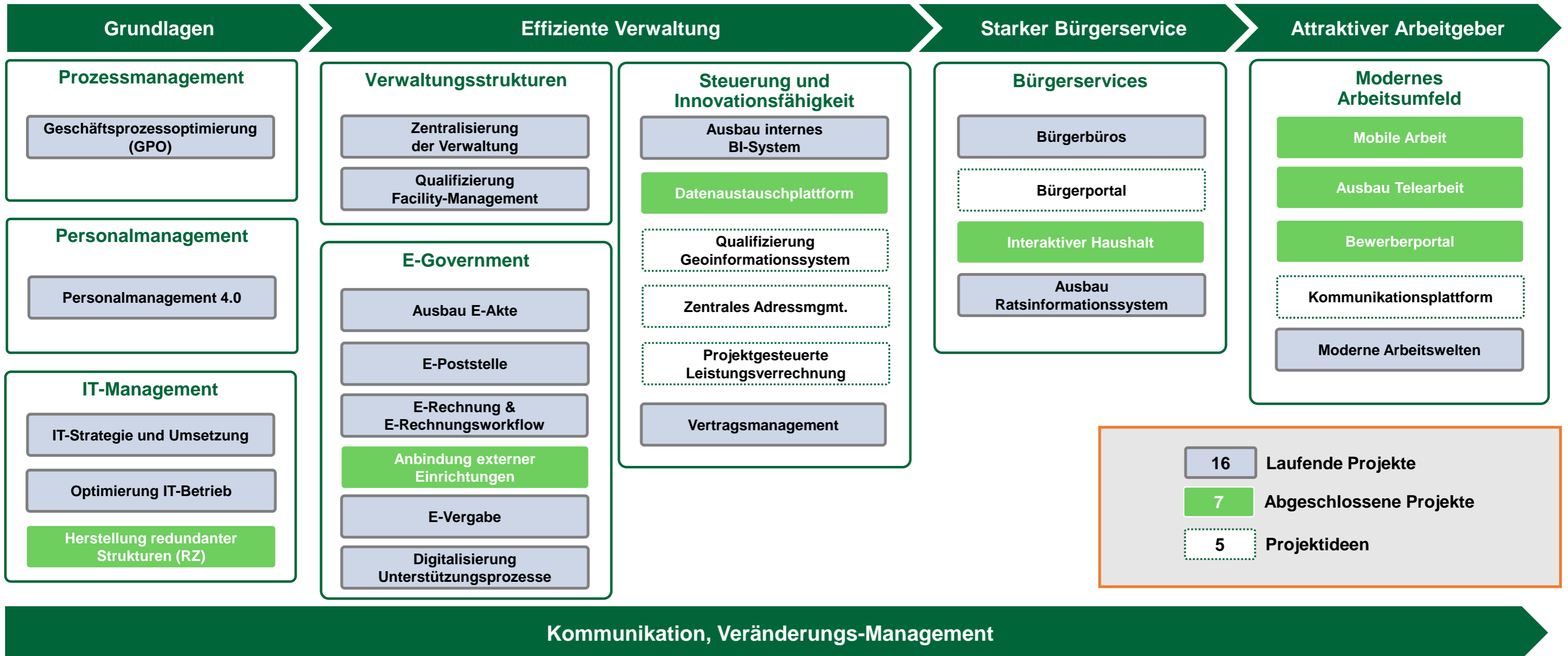
Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

Die Ziele von Verwaltung 4.0 im Überblick...



Kreistag 07.10.2020

Überblick und Stand des Programms „Verwaltung 4.0“





Verwaltung 4.0 - Rückblick

Ausgewählte Projektergebnisse

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

Servicecenter

Ausblick

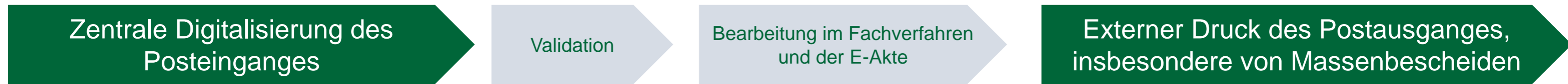
Die E-Akte ist Grundlage für die Telearbeit und mobile Arbeit, sowie für eine effiziente amtsübergreifende Fallbearbeitung

E-Akten-Einführung seit 2012: Wir sind auf der Zielgeraden!



Die zentrale Digitalisierung des (Papier-) Posteinganges ist Startpunkt für digital unterstützte Workflows

Elektronische Aktenbearbeitung – von Anfang bis Ende!



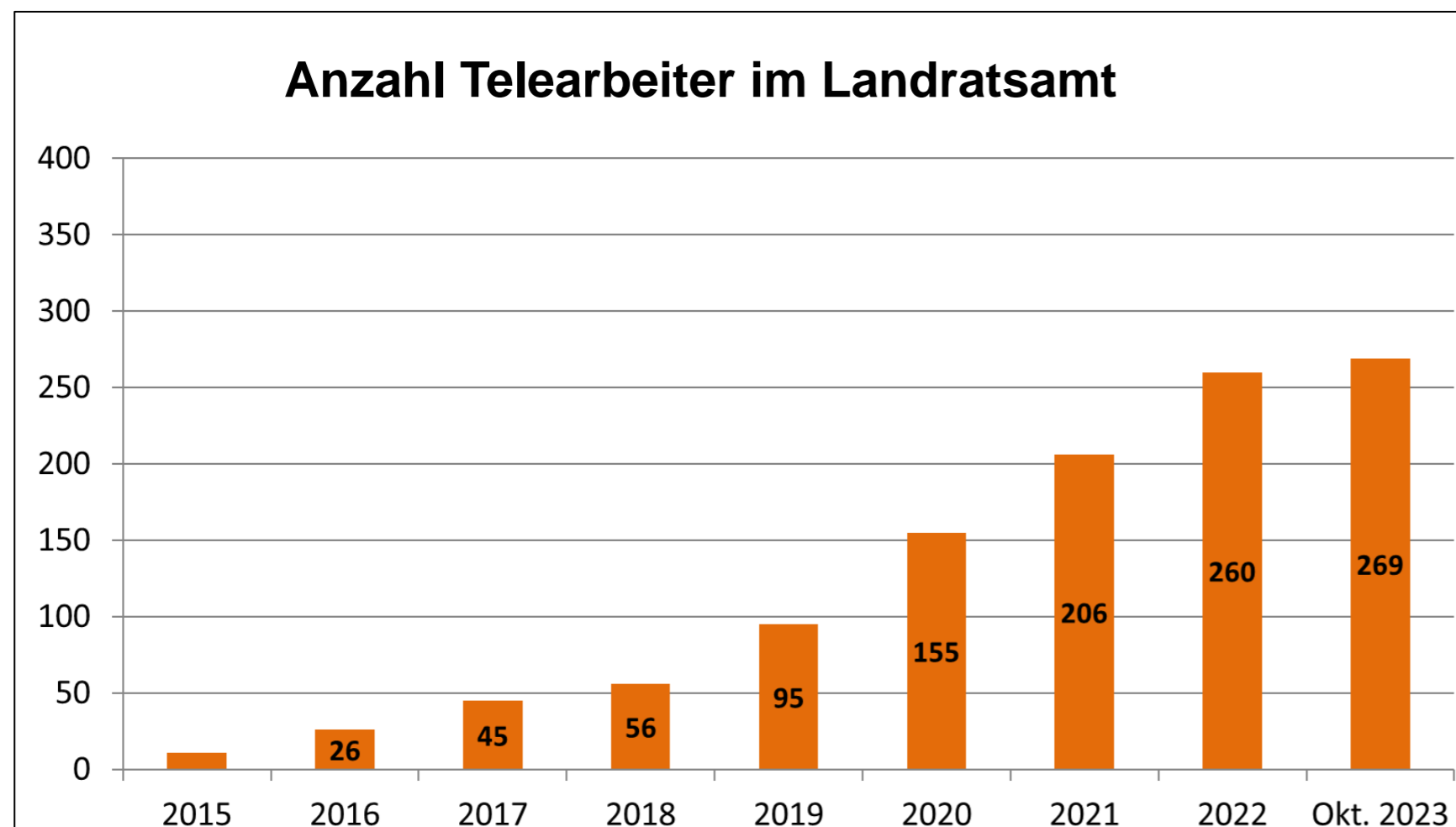
EINSPARUNGEN

- Arbeitszeit für Drucken, Falten, Kuvertieren, Frankieren entfällt
- Eigene Druck- und Kuvertiertechnik kann reduziert werden
- Einsparung bei Portokosten durch Mengenrabatte

GEWINN

- Mehr Zeit für Kernaufgaben
- Automatische und nachweisbare Postausgangsregistratur in elektronischer Form
- Integration des analogen Versands in die digitale Arbeitswelt

Die Verlagerung des Büroarbeitsplatzes vom Landratsamt in die Liegenschaft „Zuhause“.



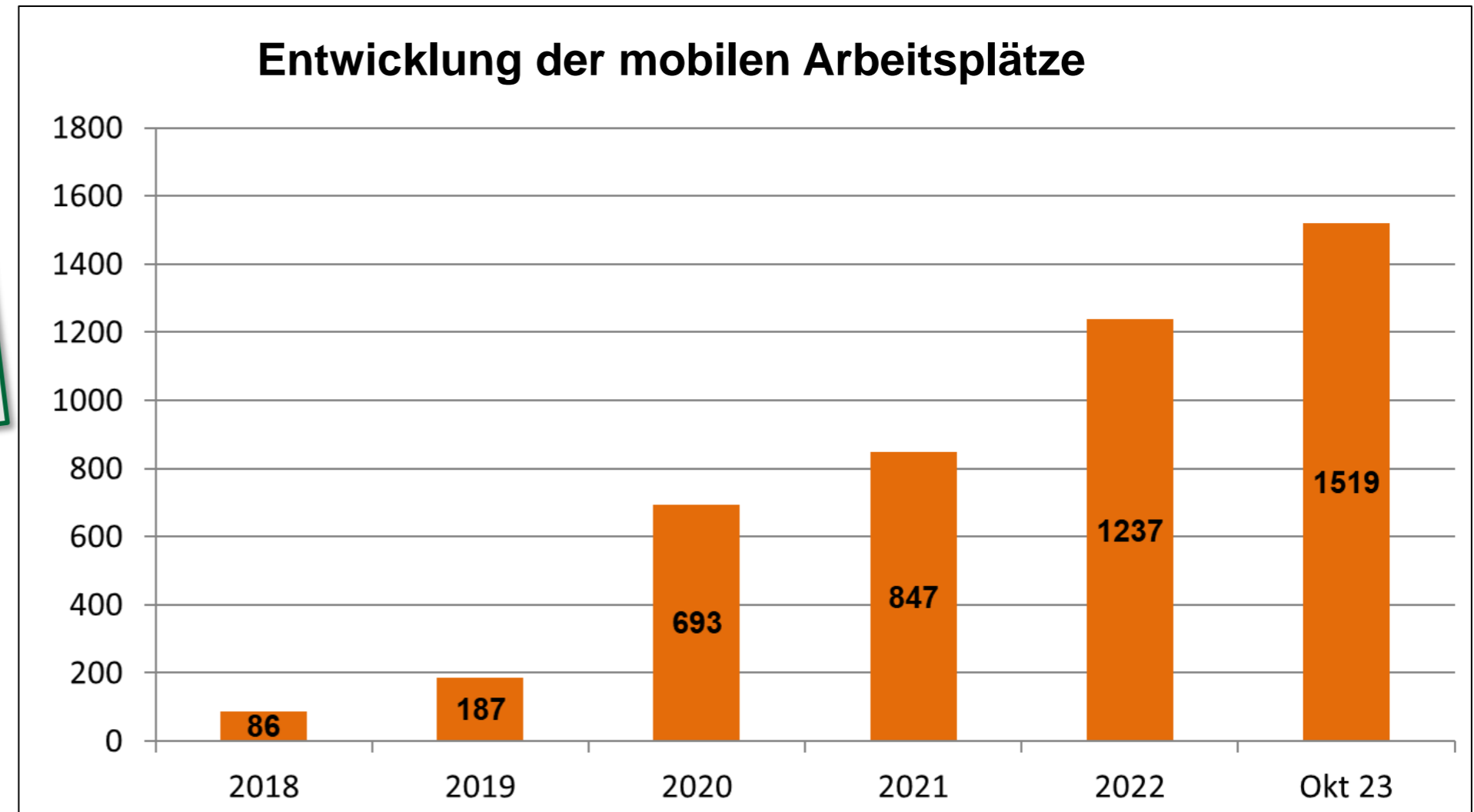
ZIELSTELLUNG

- Erhöhung der Arbeitgeberattraktivität durch
 - Flexible Arbeitszeitgestaltung
 - Begünstigung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie
 - Einsparung von Fahrtzeiten zur Arbeit
- Gewinnung von Fachkräften außerhalb der Region
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch erhöhte Selbstorganisation
- Leistungssteigerung durch ungestörtes Arbeiten
- Verringerung der Anzahl an Büroarbeitsplätzen durch Einrichtung sog. Wechselarbeitsplätze am Verwaltungsstandort

Mobile Arbeit

Den Arbeitstag flexibel gestalten – das Konzept der mobilen Arbeit macht es möglich!

- Ich arbeite heute:
- von ... bis ... Uhr **zu Hause**
 - von ... bis ... Uhr **an einem Außenstandort**
 - von ... bis ... Uhr **im Zug**
 - von ... bis ... Uhr **im Kreistag**
 - von ... bis ... Uhr **woanders**





Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

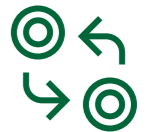
Servicecenter

Ausblick

Effizientes Verwaltungshandeln bei gleichzeitigem Ausbau des Bürgerservice



Effizientes Verwaltungshandeln



- Durch Zentralisierung der Verwaltung am Standort Görlitz werden effiziente Strukturen im Back-Office geschaffen
- Der neue Verwaltungscampus ermöglicht eine moderne und attraktive Arbeitsplatzgestaltung

Präsenz in der Fläche



- Der Bürgerservice wird durch die Etablierung dezentraler **Bürgerbüros** in der Fläche gestärkt

Schaffung von Online-Angeboten



- Durch die OZG-Umsetzung können die Bürger zukünftig Verwaltungsleistungen auch bequem und einfach online über das **Bürgerportal** abrufen

Qualifizierte telefonische Beauskunftung

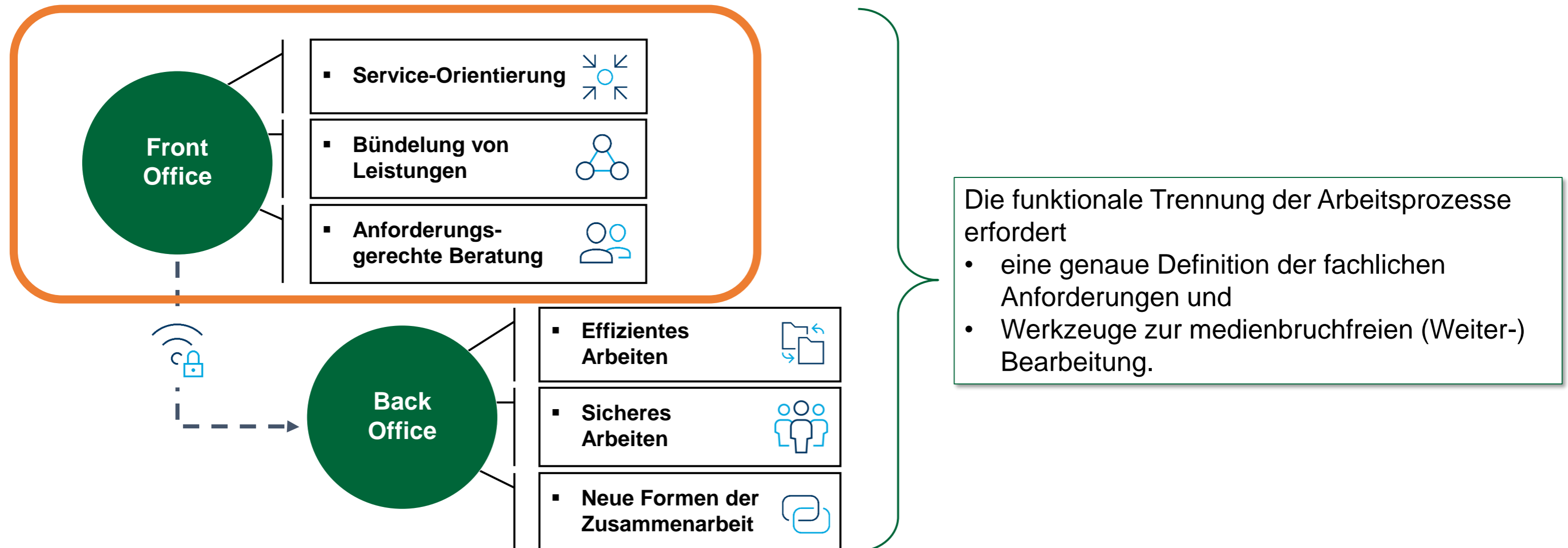


- Die Bürger können sich telefonisch über eine zentrale Hotline - organisiert über ein internes **Servicecenter** - an das Landratsamt Görlitz wenden

Voraussetzung zur Zielerreichung ist die funktionale Trennung in „Front Office“ und „Back Office“

Bürgerkontakt: ausschließlich im serviceorientierten Front Office

Fallbearbeitung: ungestört und flexibel im Back Office





Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

Servicecenter

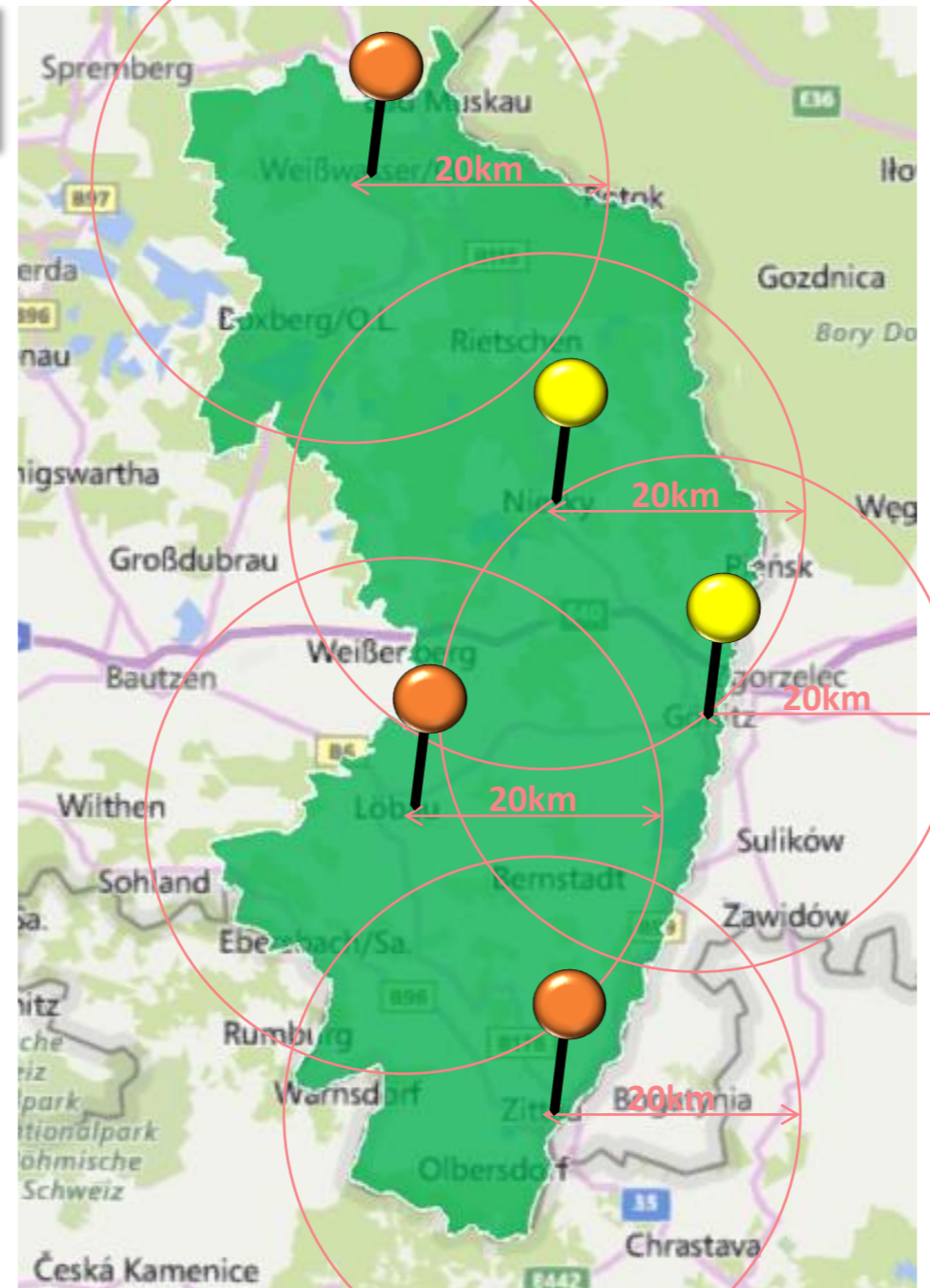
Ausblick

Bürgerbüros – wie ist der Stand?

Standort Weißwasser
eröffnet am 6.9.2022



Standort Löbau
eröffnet am 7.9.2020



Standort Niesky
Eröffnung geplant für 2025
Umbau Robert-Koch-Str. in Planung

Standort Görlitz
Eröffnung geplant für 2026
als Teil des Verwaltungscampus

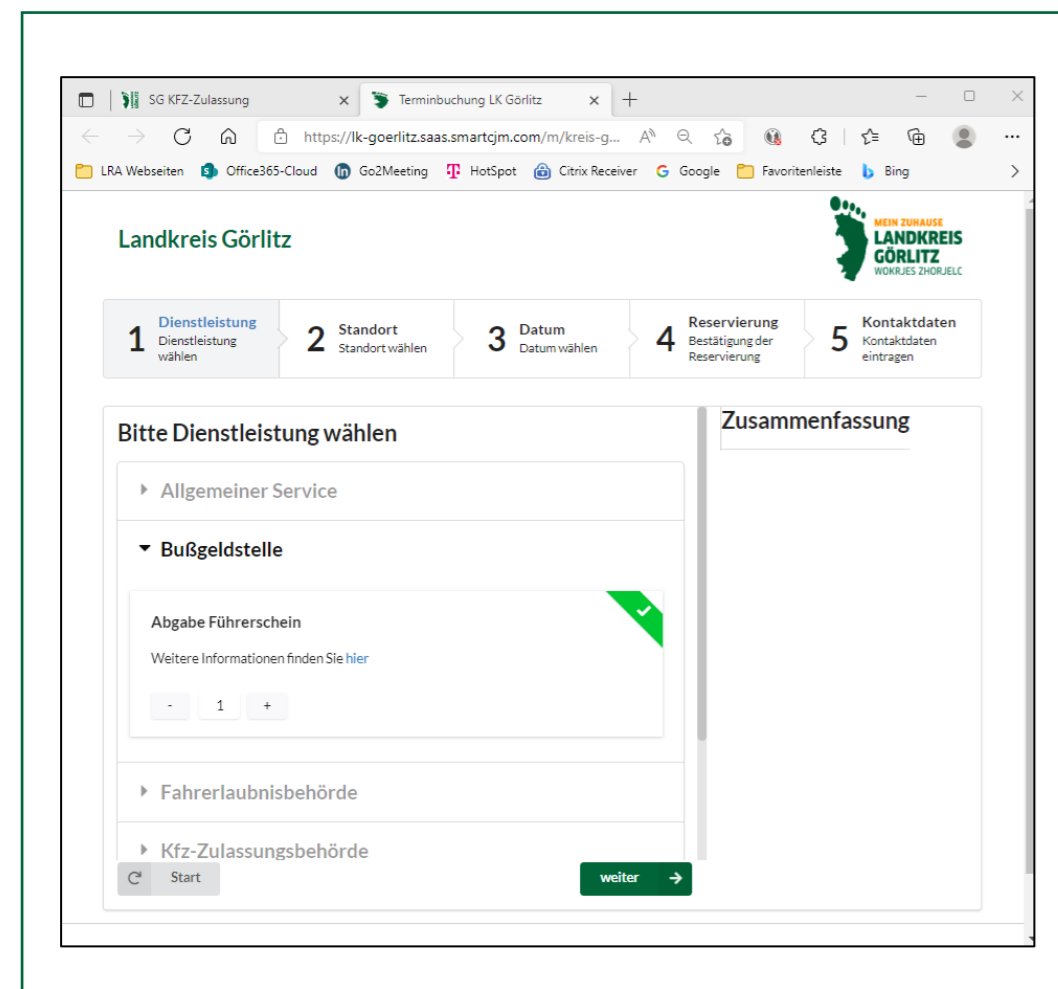
Standort Zittau
eröffnet am 5.6.2023



Online-Terminvergabe sorgt für kurze Wartezeiten und einer kontinuierlichen Auslastung des Bürgerbüros

Digitales Besuchermanagement

Online Terminvergabe

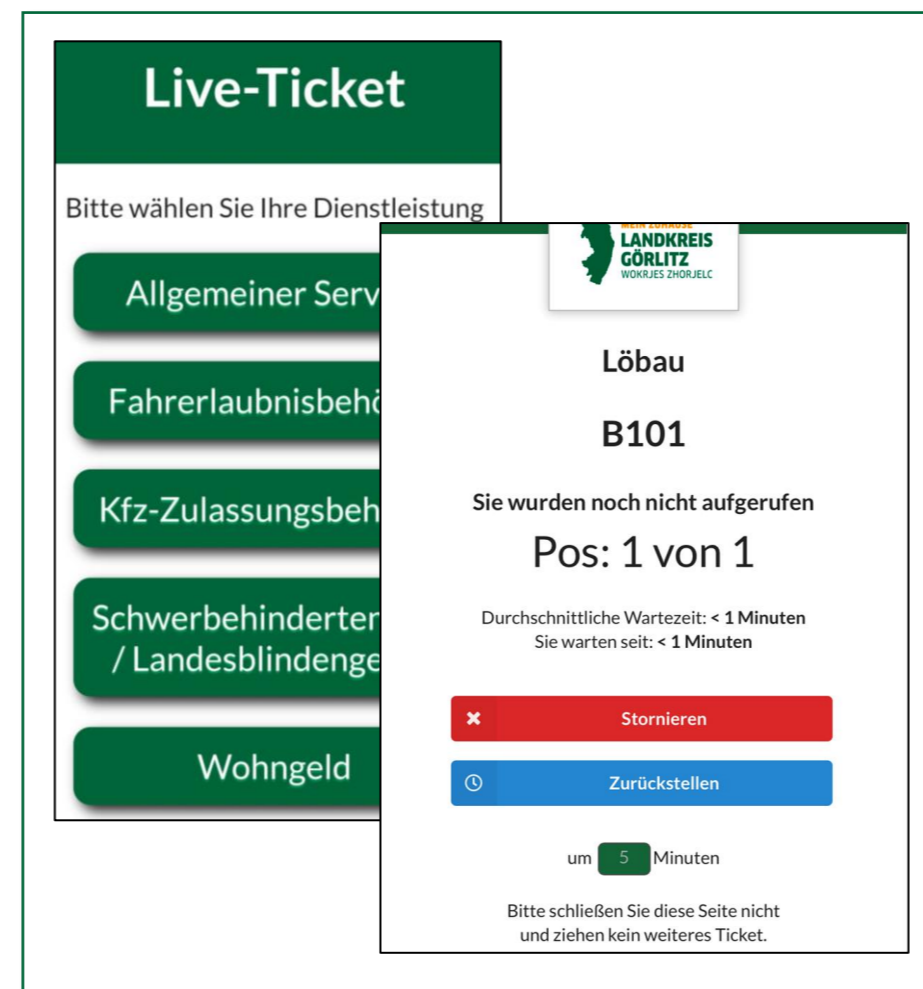


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://lk-goerlitz.saas.smartjm.com/m/kreis-g...>. The page is titled "Landkreis Görlitz" and features a multi-step booking process:

- 1 Dienstleistung wählen** (Select service)
- 2 Standort wählen** (Select location)
- 3 Datum wählen** (Select date)
- 4 Reservierung bestätigen** (Confirm reservation)
- 5 Kontaktdaten eintragen** (Enter contact data)

The current step is "Bitte Dienstleistung wählen". A dropdown menu is open, showing "Allgemeiner Service" and "Bußgeldstelle". Under "Bußgeldstelle", "Abgabe Führerschein" is selected with a quantity of 1. A "weiter" button is at the bottom right.

...mit Liveticket per Smartphone



The screenshot shows the "Live-Ticket" app interface. It starts with a green header "Live-Ticket" and the instruction "Bitte wählen Sie Ihre Dienstleistung". A list of services is shown:

- Allgemeiner Service
- Fahrerlaubnisbehörde
- Kfz-Zulassungsbehörde
- Schwerbehinderter / Landesblindengerechtes
- Wohngeld

The "Löbau" location is selected, showing "B101". The status is "Sie wurden noch nicht aufgerufen" (You have not been called yet) and "Pos: 1 von 1". The average waiting time is "< 1 Minuten" and the user has waited "< 1 Minuten". There are buttons for "Stornieren" (Cancel) and "Zurückstellen" (Reset). A timer shows "um 5 Minuten". A note at the bottom says "Bitte schließen Sie diese Seite nicht und ziehen kein weiteres Ticket."

Listenplatz- und Warteanzeige



The screenshot shows a queue display for "LÖBAU B102". It features a QR code and the text "Gedruckt am: 03.09.2020". The queue position is "Pos: 3 von 3". The average waiting time is "4:22 Minuten" and the user has waited "< 1 Minuten". There are buttons for "Stornieren" (Cancel) and "Zurückstellen" (Reset). A timer shows "um 5 Minuten".



Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

Servicecenter

Ausblick

Bürgerportal

Herausforderungen im Projekt

- Anforderungen der Bürger: Dienstleistungen 24/7 online in Anspruch nehmen
- OZG: Umsetzung der Online-Angebote bis 12/2022
- Status: Zielstellung weit verfehlt!



- Bundesweite Ressourcenverschwendung durch Entwicklung (teilweise gleicher) Individuallösungen
- Sachsen
 - KOMM24 zur Entwicklung kommunaler Lösungen gegründet
 - Ergebnisse überschaubar

Verfügbare Online-Antragsassistenten (Auswahl)

Wohngeld

Ab sofort online beantragbar

Einen **Antrag auf Wohngeld** können Sie ab sofort auch online über Mobiltelefon oder Laptop stellen. Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website.

Mein Zuhause.
www.kreis-goerlitz.de

Baulastenverzeichnis

Ab sofort online beantragbar

Einen **Antrag auf Einsicht in das Baulastenverzeichnis** können Sie ab sofort auch online über Mobiltelefon oder Laptop stellen. Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website.

Mein Zuhause.
www.kreis-goerlitz.de

Stundung

Ab sofort online beantragbar

Einen **Antrag auf Stundung offener Forderungen** können Sie ab sofort auch online über Mobiltelefon oder Laptop stellen. Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website. Rückfragen richten Sie bitte an das Sachgebiet Beitreibung.

Mein Zuhause.
www.kreis-goerlitz.de

Versammlung / Aufzug

Ab sofort online beantragbar

Eine **Versammlung oder einen Aufzug** können Sie ab sofort auch online über Mobiltelefon oder Laptop anzeigen. Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website.

Mein Zuhause.
www.kreis-goerlitz.de

Übernahme Elternbeitrag

Ab sofort online beantragbar

Einen **Antrag auf Ermäßigung oder Erlass des Elternbeitrags** können Sie ab sofort auch online über Mobiltelefon oder Laptop stellen. Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie unsere Website.

Mein Zuhause.
www.kreis-goerlitz.de

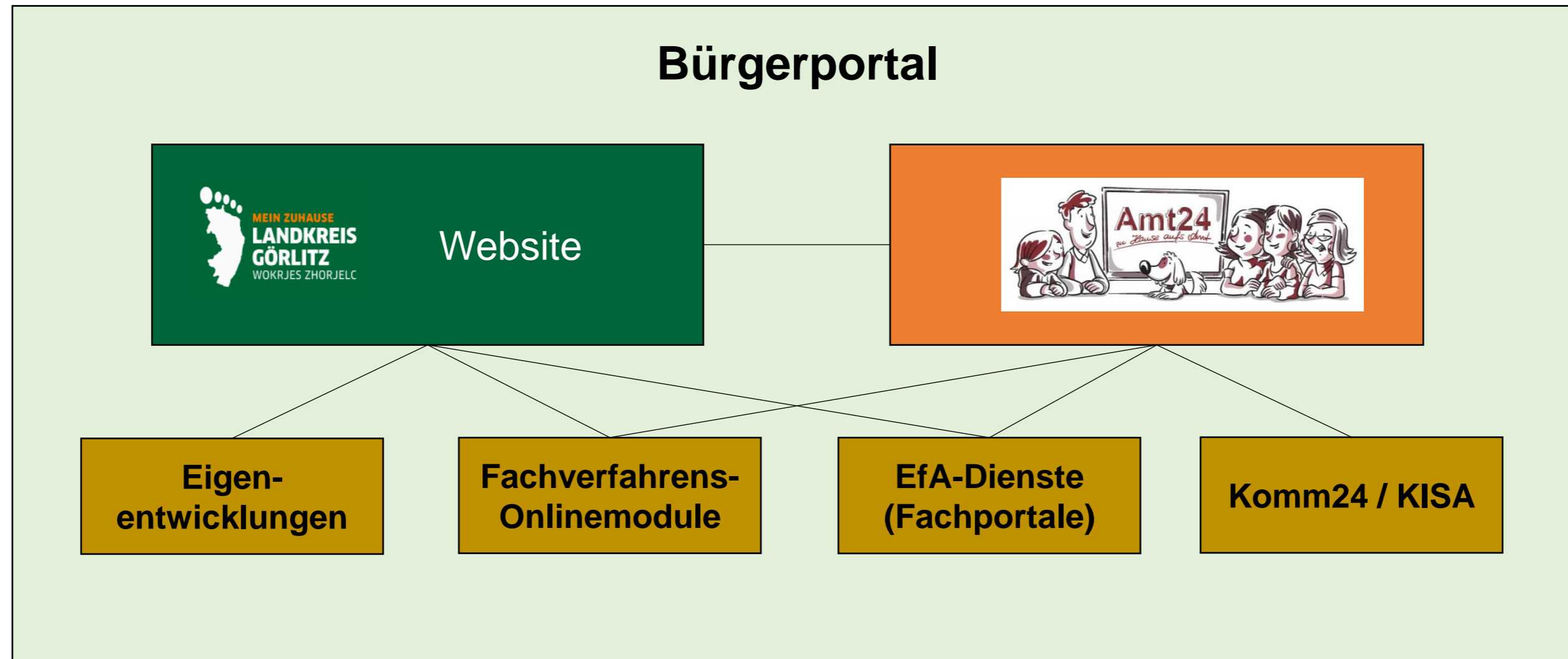
Aufenthaltstitel

Now available to apply online

You can now also submit an **application for the issuance / extension of a residence permit** online via mobile phone or laptop. Scan the QR code or visit our website.

My home.
www.kreis-goerlitz.de

Elemente des Bürgerportals



Verfügbare Online-Antragsassistenten

	Eigen-entwicklungen	Komm24/KISA Lösung	Zentrale Lösung des Bundes	Nachnutzung „Einer für Alle“-Lösung	Fachverfahrenslösungen
Anzahl: 38	12	20	2	3	1
Dienste	<ul style="list-style-type: none"> – Bauakteneinsicht – Fliegende Bauten – Gefährliche Hunde (2x) – Gewerbeerlaubnis 33c – Karteikartenabschrift – Kita-Bedarfsplanung (2x) – Liegenschaftskatasterauskunft – Ordnungswidrigkeitsanzeige (2x) – Stundung offene Forderungen 	<ul style="list-style-type: none"> – Altlastenkatasterauskunft – Baulastenauskunft – Elternbeitrag – Erstaufforstung – Gewerbeerlaubnisse (9x) – Landpachtvertragsanzeige – Sondernutzungen Veranstaltungen – Sportstättennutzung – Unterhaltsvorschuss – Versammlungsanzeige – Versteigerungsanzeige – Wohngeld 	<ul style="list-style-type: none"> – BAföG-Digital – iKfz (Fahrzeug an-, um- oder abmelden) 	<ul style="list-style-type: none"> – Abfallrechtliches Nachweisverfahren (ASYS) – Aufenthaltstitel – Bürgergeld Grundantrag 	<ul style="list-style-type: none"> – Online-Anhörung (WiNOWiG)

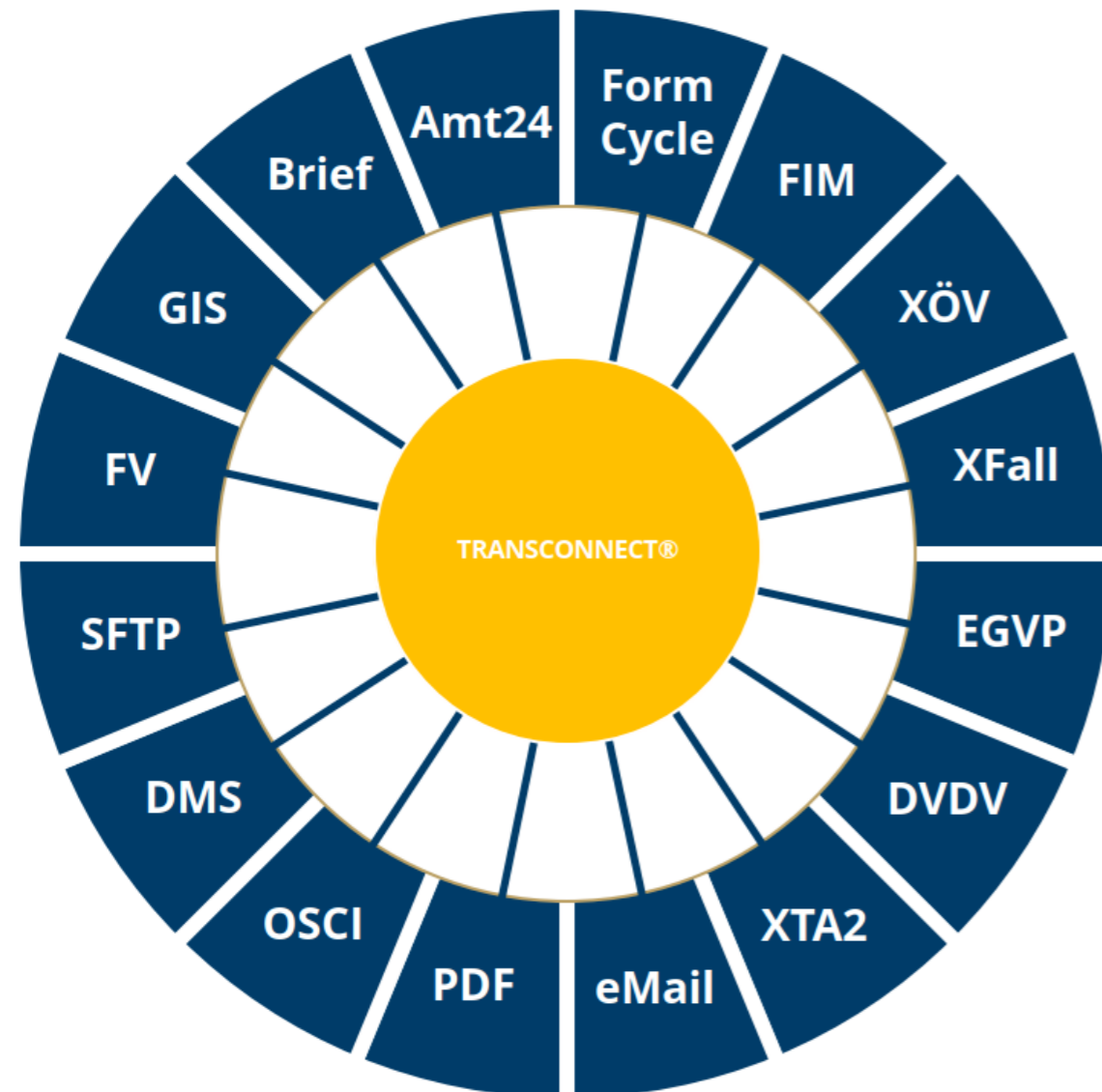
In Umsetzung befindliche Online-Antragsassistenten

	Eigen-entwicklungen	Komm24/KISA Lösung	Zentrale Lösung des Bundes	Nachnutzung „Einer für Alle“-Lösung	Fachverfahrens-lösungen
Anzahl: 17	2	11	0	3	2
Dienste	<ul style="list-style-type: none"> – Pflegekinderdienst (4x) – Erlaubnis § 11 TierSchG – Gewerbeerlaubnis 34f 	<ul style="list-style-type: none"> – Forst (3x) – Heilberufliche Niederlassungs-anzeige – Jagdschein – Jägerprüfung – Leichen- und Bestattungswesen (2x) – Waffenrechtliche Erlaubnisse (3x) 		<ul style="list-style-type: none"> – Bauantrag – Einbürgerung – Sozialplattform 	<ul style="list-style-type: none"> – fömi.kommunal – VIA (Freigestellt. Schülerverkehr)

Weiterbearbeitung der Online gestellten Anträge: Wie kommen die Daten in die Systeme der Landkreisverwaltung?

Zielstellung 2024:

Eine zentrale Datendrehscheibe verbindet die Online-Beantragung mit den verwaltungsinternen Fachverfahren für eine medienbruchfreie und effiziente Bearbeitung



- ✓ Alle Systeme und Kanäle können zentral angebunden und verwaltet werden
- ✓ Updates, Austausch, Fehlersuche werden ideal unterstützt
- ✓ Vorhandene Adapter beschleunigen die Anbindung
- ✓ Low-Code- Modellierung der Abläufe ermöglicht die Einbeziehung von Fachabteilungen
- ✓ Anbindungs-Projekte laufen 10x schneller und kosten nur 10% im Vergleich zu konventioneller Anbindung
- ✓ Informationssicherheit und Datenschutz werden jederzeit gewährleistet



Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

Bürgerbüros

Bürgerportal

Servicecenter

Ausblick

Mehrwerte für unsere Bürger



Servicecenter

Stufenweises Vorgehen

In welchen Schritten wird das Servicecenter auf- und ausgebaut?

Aufbau Wissensmanagement

- Aufbereitung Dienstleistungen und Zuständigkeiten
- Verknüpfung mit allgemeinen Informationen

Zusammenführung 0-Einwahl & Hotline Bürgerservice

- Anforderungskatalog an die Software erstellen (Anrufannahme, Ticketsystem und Wiki)
- Erreichbarkeitszeiten definieren
- TOP 40-Liste der meist nachgefragten Themenfeldern erstellen

Erweiterung des Leistungsspektrums

- weitere Übernahme amtsspezifischer Beauskunftung durch das Servicecenter
- Einführung von Qualitätsstandards und internen Kennzahlen
- Vorbereitung Eintritt in 115-Verbund (Testphase, Schaffung technischer und organisatorischer Rahmenbedingungen)

Eintritt 115-Verbund

- Vertragsabschluss
- Marketingstrategie erarbeiten und vorab umsetzen
- Erbringung von Serviceleistungen auch für unsere Kommunen



Verwaltung 4.0 - Rückblick

Fokus: Starker Bürgerservice

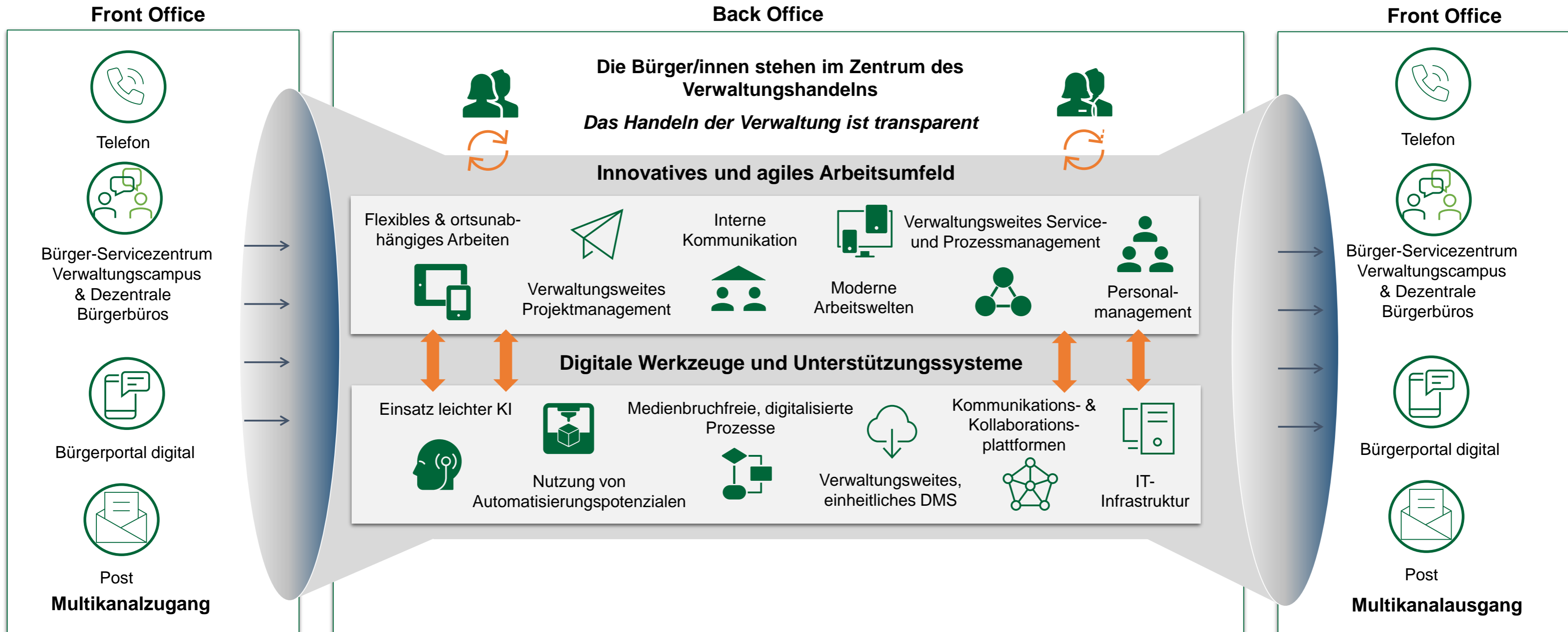
Bürgerbüros

Bürgerportal

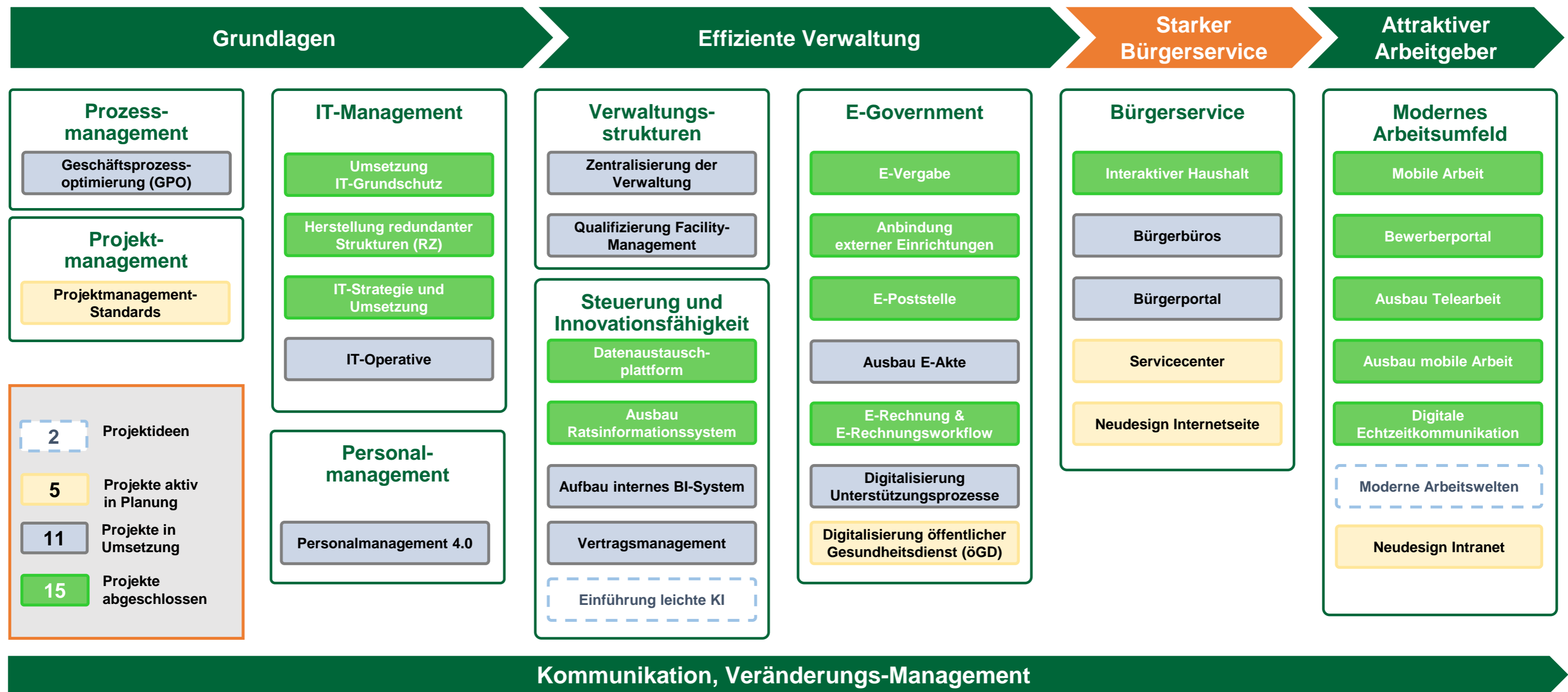
Servicecenter

Ausblick

Das Betriebsmodell „Digitale Landkreisverwaltung 2030“ ist das Zielbild der Verwaltungsmodernisierung des LK Görlitz



Aktueller Stand des Programms „Verwaltung 4.0“



Vielen Dank!

